RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Deuxième année - 2026

Table des matières

Contrôle de la version 2
1.0 Général 3
1.1 Engagement de l'Aéroport YXE de Saskatoon – Qui nous sommes 3
Notre engagement 3
Notre organisation 3
1.2 Obligations réglementaires 4
1.3 Donner son avis 4
1.4 Demander le rapport dans un autre format 5
1.5 Nous joindre 5
2.0 Rétroaction 7
2.1 Ce que nous avons entendu 7
2.2 Ce que nous avons fait 8
2.3 Utilisation des commentaires 8
3.0 Consultations 10
3.1 Comité consultatif communautaire (CCC) 10
3.2 Séance d'examen du rapport sur l'accessibilité 10
4.0 Domaines prioritaires en matière d'accessibilité 15
4.1 Emploi 15
4.2 Environnement bâti 15
4.3 Technologies d'information et de communication 17
4.4 Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication 18
4.5 Achat de biens, services et installations 19
4.6 Conception et prestation de programmes et de services 19
5.0 Autres progrès 22
5.1 Accessibilité dans le travail quotidien 22
5.2 Apprendre des autres 22
5.3 Envisager les changements en tenant compte de l'accessibilité 22
5.4 Amélioration continue 23
6.0 Conclusion 24

Contrôle de la version

Version	Date	Modifications	Préparée par	Approuvée par
1,0	Mai 2026	Nouveau	Coordinatrice des relations clients	Gestionnaire des services aux clients et de l'aérogare

Le service chargé du développement commercial et de la qualité des services de l'Administration aéroportuaire de Saskatoon (AAS) est responsable du plan d'accessibilité et du processus de rétroaction. Le plan et le processus font chaque année l'objet d'un examen complet au cours duquel des rapports d'étape sont envoyés aux parties prenantes. À la fin de la troisième année, le plan est revu puis envoyé aux entités concernées.

1.0 Général

1.1 Engagement de l'Aéroport YXE de Saskatoon – Qui nous sommes

Notre engagement

Étant donné que pour l'Aéroport YXE de Saskatoon, l'accessibilité est un aspect important, il s'efforce continuellement d'améliorer ses services et a pris des mesures importantes pour améliorer l'accès à ses installations par les personnes handicapées. L'Aéroport compte également poursuivre le travail visant à améliorer l'accessibilité à ses installations et services afin que tous les usagers se sentent bien accueillis.

Notre organisation

La vision de l'Aéroport YXE Saskatoon est la suivante : devenir l'aéroport le plus apprécié au pays.

La mission de YXE est de nous développer de façon responsable tout en connectant avec fierté la Saskatchewan au reste du monde.

Les principes sur lesquels reposent nos énoncés de mission et de vision sont les valeurs centrales qui guident nos décisions, nos actions et nos comportements et qui renforcent l'importance de nos employés, de nos partenaires, de nos clients et de nos parties prenantes.

> **Intégrité :** Au cœur de tout ce que nous faisons, nous sommes responsables de nos actions en étant toujours honnêtes, durables, éthiques et respectueux dans l'utilisation des ressources, le traitement de nos clients et les uns des autres.
>
> **Être les meilleurs dans notre domaine :** notre activité consiste avant tout à réduire au maximum tous les risques et pouvoir ainsi proposer un environnement sûr, sécuritaire et sain. Nous attachons de l'importance à l'innovation, à la durabilité, à l'excellence opérationnelle et à l'amélioration continue. Nous gérons nos actifs de manière responsable et ainsi assurer l'intendance environnementale, la conscience sociale et la prospérité régionale.
>
> **Nos employés et nos partenaires :** Nos employés participent au développement de notre entreprise. Nous formons une équipe qui favorise un environnement de coopération qui accorde de l'importance à nos succès et à nos performances exceptionnelles. Notre réussite dépend de la réussite de nos partenaires, et nous cherchons activement des occasions de collaborer avec eux et promouvoir ainsi la réussite de tout un chacun.
>
> **Nos clients :** Nous proposons des installations et des services qui dépassent les attentes et nous nous efforçons de fournir une expérience aéroportuaire que nos clients et notre communauté sauront réellement apprécier.

Nos portes sont ouvertes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et nous voulons que vous vous sentiez, dans notre aéroport, comme chez vous. Chez nous, l'entrée compte 3,2 kilomètres de piste et des milliers de mètres d'aire de trafic. Notre cour arrière couvre une superficie de

2 000 acres. Et notre maison est une aérogare de 238 000 pieds carrés qui accueille chaque année plus de 1,5 million de personnes.

Quarante employés veillent au bon fonctionnement de l'aéroport. Plus d'une quarantaine d'entreprises et d'organismes gouvernementaux employant 1 460 personnes y sont présents. Et les retombées économiques de l'aéroport se chiffrent à 1,5 milliard de dollars.

1.2 Obligations réglementaires

L'Administration aéroportuaire de Saskatoon est assujettie à la Loi canadienne sur l'accessibilité, au Règlement canadien sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

Dans le cadre de ces exigences, nous devons publier un rapport d'étape présentant les mesures que nous avons prises depuis la publication du plan d'accessibilité et du processus de rétroaction.

Le présent rapport contient des mises à jour sur nos progrès quant à l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles à l'Aéroport YXE de Saskatoon entre le 31 mai 2025 et le 31 décembre 2025.

1.3 Donner son avis

Nous invitons les usagers de l'aéroport à nous faire part de leurs commentaires au sujet du rapport d'étape sur l'accessibilité et d'autres améliorations possibles. Les commentaires peuvent être fournis de manière anonyme, et nous en accuserons réception à l'aide de la méthode utilisée par la personne.

Le responsable des services clients et aérogare est chargé de recevoir les commentaires au nom de l'Aéroport YXE de Saskatoon.

Le public peut envoyer ses commentaires à l'aide des moyens suivants :

Médias sociaux :

Instagram : @yxe.ca
Facebook : @yxe.ca
Twitter : @yxe_ca

Courriel

info@yxe.ca

Site Internet :

https://yxe.ca/fr/nous-joindre/

Téléphone :

306-975-8900

Courrier :

Administration aéroportuaire de Saskatoon
À l'attention de : Gestionnaire des services aux clients et de l'aérogare
Bureau 1 - 2 625 Airport Dr.
Saskatoon, SK S7L 7L1

1.4 Demander le rapport dans un autre format

YXE s'engage à donner suite aux demandes des personnes souhaitant recevoir le présent rapport dans un autre format. Pour obtenir le rapport en gros caractères ou le recevoir par voie électronique, en braille ou en version audio, veuillez envoyer votre demande en utilisant les coordonnées ci-dessous.

Coordonnées :

info@yxe.ca
306-975-8900
2 625, prom. Airport
Saskatoon, Saskatchewan
S7L 7L1
https://yxe.ca/fr/nous-joindre/

Rapidité :

- Les copies imprimées, en gros caractères et électroniques seront fournies dans les 20 jours suivant la réception de la demande.
- Le plan en braille ou en version audio sera fourni dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

1.5 Nous joindre

Médias sociaux :

Instagram : @yxe.ca
Facebook : @yxe.ca
Twitter : @yxe_ca

Courriel

info@yxe.ca

Site Internet :

https://yxe.ca/fr/nous-joindre/

Téléphone :

306-975-8900

Courrier :

Administration aéroportuaire de Saskatoon
À l'attention de : Gestionnaire des services aux clients et de l'aérogare
Bureau 1 - 2 625 Airport Dr.
Saskatoon, SK S7L 7L1

2.0 Rétroaction

Depuis la publication de notre plan d'accessibilité en mai 2024, nous avons continué à recevoir des commentaires de clients, de leurs proches et du grand public en ce qui concerne l'accessibilité.
Pendant la période visée par ce rapport, soit du 1er mai 2025 au 31 décembre 2025, nous avons reçu par téléphone, par courriel et au travers de conversations avec le personnel de l'aéroport, plusieurs commentaires relatifs à l'accessibilité.

Certains de ces commentaires ont été faits anonymement, tandis que d'autres personnes ont fait le choix de partager leurs coordonnées afin que nous puissions leur répondre directement. Ce rapport n'inclut aucun renseignement personnel.

Les commentaires reçus ont offert un aperçu des aspects où les clients peuvent encore rencontrer des obstacles et où une information et une communication plus claires ou une sensibilisation accrue du personnel pourraient améliorer l'expérience des clients.

2.1 Ce que nous avons entendu

Les commentaires reçus pendant la période visée par le rapport ont mis en évidence plusieurs thèmes relatifs aux services et à la communication en matière d'accessibilité.

Obstacle : Responsabilité en matière d'aide à l'accessibilité

- Les voyageurs peuvent ne pas toujours savoir quelle organisation est chargée de leur offrir une aide à l'accessibilité lors des différentes étapes de leur voyage. Les aéroports, les compagnies aériennes et les partenaires offrent tous des services différents, ce qui engendre de la confusion lorsqu'il s'agit de savoir qui contacter pour obtenir de l'aide.

Obstacle : Soutien aux soignants

- Les soignants ou les proches qui aident un voyageur en situation de handicap peuvent ne pas toujours savoir où obtenir du soutien lorsqu'ils aident une personne à s'orienter dans l'aérogare, à s'occuper de son bagage ou encore à atteindre leur destination.

Obstacle : Reconnaissance des handicaps invisibles

- Comme certains handicaps ne sont pas visibles, les voyageurs pourraient ne pas se sentir à l'aise pour demander de l'aide, ou vivre une situation dans laquelle leurs besoins d'accessibilité sont remis en question ou incompris.

Obstacle : Sensibilisation aux services d'accessibilité

- Les voyageurs peuvent ne pas toujours être informés des services et des programmes d'accessibilité proposés à l'aéroport, ou comment y avoir accès.

Obstacle : Accès à l'information

- Bien que l'information relative à l'accessibilité soit disponible en ligne, certains voyageurs préfèrent ou ont besoin de communiquer directement par courriel, par téléphone ou en personne pour obtenir l'information ou préparer l'aide dont ils ont besoin.

2.2 Ce que nous avons fait

Dès réception de commentaires, nous avons répondu directement aux personnes pour leur offrir de l'information et une aide relatives à leur situation.

De l'information était offerte concernant les services d'accessibilité disponibles, y compris :

- comment préparer des visites de familiarisation.
- l'aide disponible à l'extérieur de l'aérogare.
- le programme « Hidden Disabilities Sunflower ».
- comment contacter les compagnies aériennes pour demander une aide à la mobilité ou du soutien avant l'embarquement.

Le cas échéant, une clarification était également offerte concernant les organisations chargées d'offrir des services d'accessibilité spécifiques lors des différentes étapes du voyage.

Les thèmes abordés par les commentaires ont également été partagés en interne avec les équipes opérationnelles afin d'identifier les possibilités d'améliorer la communication et la prestation de services. Le cas échéant, les thèmes ont également été communiqués aux partenaires opérationnels dans le but de mettre en œuvre de manière coordonnée des améliorations en matière d'accessibilité pendant toute la durée du voyage des passagers.

2.3 Utilisation des commentaires

Les commentaires reçus pendant la période visée par le rapport ont permis d'identifier les aspects où une communication plus claire et une sensibilisation accrue pouvaient améliorer l'accessibilité.
À la lumière de ces commentaires, YXE :

- a poursuivi sa participation au programme « Hidden Disabilities Sunflower » pour aider les voyageurs à signaler lorsqu'ils ont besoin d'une aide supplémentaire.
- a sensibilisé son personnel aux handicaps invisibles et au fait que les passagers qui demandent une aide à l'accessibilité ne devraient pas avoir à expliquer ou à justifier leur handicap.
- a examiné ses procédures internes en matière d'aide à l'extérieur de l'aérogare afin de s'assurer que les demandes d'accessibilité soient traitées avec respect tout en maintenant des opérations sécuritaires et efficaces.

- a encouragé son personnel et ses partenaires opérationnels à continuer de privilégier les interactions respectueuses et bienveillantes lorsqu'ils aident des passagers qui demandent des services d'accessibilité.
- continue d'offrir à nos clients divers moyens de communication afin que tous puissent communiquer selon la méthode de leur choix.

YXE continuera de garder un œil attentif aux commentaires reçus par l'entremise de son processus de rétroaction sur l'accessibilité, et utilisera cette information pour orienter les futures améliorations d'accessibilité à l'aéroport.

3.0 Consultations

Pendant la préparation du présent rapport, nous avons consulté des personnes handicapées par l'intermédiaire de notre comité consultatif communautaire (CCC) et lors d'une séance de révision du rapport préliminaire.

3.1 Comité consultatif communautaire (CCC)

Le CCC s'est réuni à deux reprises en 2025 pour discuter de mises à jour générales ainsi que des projets en cours, y compris les initiatives en matière d'accessibilité. Les réunions se sont déroulées selon un format hybride (en présentiel et en ligne) le :

- Le mardi 13 mai 2025
  - Organisations participantes axées sur l'accessibilité : *Institut national canadien pour les aveugles (INCA) (virtuellement), Autism Services Saskatoon (virtuellement)*
- Le mardi 13 novembre 2025
  - Organisations participantes axées sur l'accessibilité : *Institut national canadien pour les aveugles (INCA) (virtuellement), Lésions Médullaires Saskatchewan (virtuellement)*

Au cours de ces séances, les membres ont eu la possibilité de faire des commentaires sur les sujets abordés. Aucun commentaire n'a été fait, mais les personnes présentes aux réunions ont toujours la possibilité de s'exprimer, et nous invitons les divers groupes locaux qui représentent les personnes handicapées à participer.

3.2 Séance d'examen du rapport sur l'accessibilité

Afin de soutenir la préparation de ce rapport d'étape, YXE a organisé des séances de consultation virtuelles le 21 avril 2026. À l'occasion de ces séances, une rapide présentation a été faite afin d'offrir un aperçu des réalisations de l'aéroport en matière d'accessibilité, avec notamment notre plan d'accessibilité, les progrès réalisés à ce jour, et les initiatives clés lors de la période visée par le rapport.
Une première ébauche du rapport d'étape sur l'accessibilité a été communiquée par courriel aux participants après la séance, accompagnée d'un sondage afin de recueillir leurs commentaires. Une période de rétroaction a été mise en place pour permettre aux participants de prendre le temps d'examiner le rapport et de répondre au sondage dans le format qui leur convenait le mieux.

Organisations présentes lors de la séance :

- Autism Services Saskatoon
- Institut national canadien pour les aveugles
- Entrepreneur indépendant
- Lésions Médullaires Saskatchewan (virtuellement)
- The Ability Hub

Ce que nous avons entendu

Pendant les séances, les participants ont posé des questions et ont fait part de leurs commentaires en se basant sur leurs expériences à l'aéroport.

La discussion incluait des questions au sujet des programmes et des services existants, y compris :

- Comment fonctionne le programme « Hidden Disabilities Sunflower »?
- Si la participation au programme « Hidden Disabilities Sunflower » inclut ou non des coûts.
- Si les personnes sont tenues de signaler leur handicap pour bénéficier du programme « Hidden Disabilities Sunflower ».
- Combien de cordons tournesol sont distribués chaque année?

Les participants ont également posé des questions relatives aux rôles et aux responsabilités tout au long du parcours des passagers, y compris :

- qui est chargé d'accompagner un voyageur de l'extérieur de l'aérogare à l'avion, et de l'avion à l'extérieur de l'aérogare?

D'autres questions relatives aux opérations aéroportuaires et à la planification ont été posées, y compris :

- Comment YXE s'efforce-t-il de réduire les obstacles à l'emploi, notamment en revoyant les descriptions de poste?
- Où sont publiées les possibilités d'emploi à YXE?
- Quelles rénovations sont en cours? Qu'est-ce qui est prévu et quelles sont les échéances prévues pour leur achèvement?

Les participants ont également fait part de commentaires positifs sur leurs expériences à YXE. L'aéroport a été décrit comme accueillant et confortable, disposant de diverses options où s'asseoir pour satisfaire aux besoins de chacun. Dans l'ensemble, les participants ont noté avoir constamment une expérience positive lorsqu'il s'agit de voyager par YXE.

L'accessibilité et la conception universelles ont été reconnues comme faisant partie intégrante de l'aérogare.

Les participants ont également souligné l'importance d'avoir des postes dédiés à l'accessibilité au sein des organisations. Il a été mentionné que le fait d'avoir une personne chargée de l'accessibilité, plutôt que d'intégrer cette responsabilité aux autres fonctions d'une personne, favorise la sensibilisation, l'éducation et des progrès plus soutenus au fil du temps.

Comment nous mettons à profit ces commentaires

Les questions et les commentaires reçus pendant la séance étaient principalement constitués de demandes d'éclaircissement concernant les programmes, les services et les postes existants dans le cadre du parcours des voyageurs.
Aucun nouvel obstacle n'a été identifié pendant cette séance. La discussion a permis de mieux comprendre la façon dont les programmes et services d'accessibilité sont perçus par les personnes et les organisations ayant des expériences et des besoins divers.

Les commentaires ont mis en évidence que certains programmes, tels que le programme « Hidden Disabilities Sunflower », peuvent ne pas être bien connus ou ne s'adressent pas à tous les groupes, selon le type de soutien dont ils ont généralement besoin.

Dans l'ensemble, les commentaires ont renforcé l'idée que les efforts actuels en matière d'accessibilité contribuent à proposer une expérience positive aux voyageurs, tout en soulignant à quel point il est important de continuer à offrir de l'information simple et claire sur les services disponibles.

Format et accessibilité :

- Format : Virtuel – Plateforme Zoom
- Le rapport d'étape préliminaire et les questions du sondage ont été envoyés par courriel le 21 avril 2026.
- Après la séance, les participants ont envoyé leurs commentaires à l'aide du lien qui leur avait été fourni ou par leur méthode de communication préférée.
- D'autres formats et des aménagements étaient disponibles sur demande.

Nombre total de participants : cinq

Nombre de participants ayant un handicap : trois

Types de handicap représentés :

- Trouble du spectre autistique
- Handicaps développementaux
- Handicaps intellectuels
- Handicaps liés à la mobilité
- Handicaps neurologiques
- Neurodivergence
- Handicaps physiques
- Lésions médullaires
- Déficiences visuelles et cécité

Afin que la réunion soit accessible, celle-ci a eu lieu sur la plateforme Zoom.

- Documents à l'appui accessibles
- Tailles de police réglables
- Clavardage et questions-réponses
- Compatibilité avec le mode contraste élevé
- Navigation et raccourcis clavier
- Sous-titres et légendes en direct
- Épingles et surbrillance
- Lecteur d'écran

Questions du sondage de suivi et réponses des participants :

1. Ce rapport reflète-t-il les progrès que vous avez constatés à YXE au cours de l'année écoulée?
    - Oui. Tous ceux qui ont répondu ont indiqué que le rapport présentait les progrès constatés.

2. Selon vous, y a-t-il des domaines pour lesquels nous n'avons pas rendu compte des progrès ou d'obstacles importants?
    - Non. Tous ceux qui ont répondu ont indiqué que nous n'avions omis de mentionner aucun obstacle ni aucun progrès.

3. Y a-t-il des parties du rapport qui manquent de clarté, qui prêtent à confusion ou qui sont trop techniques?
    - Deux personnes qui ont répondu ont estimé qu'il n'y avait rien qui manque de clarté, qui prête à confusion ou qui soit trop technique.
    - Une personne qui a répondu a mentionné « peut-être le stationnement. »

4. Y a-t-il quelque chose que nous devrions garder à l'esprit au moment de passer à la prochaine phase de la planification de l'accessibilité?
    - « Continuez de trouver de nouvelles manières d'être inclusif, vous êtes sur la bonne voie. »
    - « Privilégiez l'accessibilité à l'emploi. »
    - « Non. Je pense que vous avez déjà couvert l'essentiel. »

Mesures découlant des questions du sondage

- Les commentaires ont confirmé que le rapport reflète les progrès réalisés à ce jour et correspond à ce que les participants ont pu constater.
- Les commentaires ont confirmé qu'aucun nouvel obstacle ni aucun domaine nécessitant des progrès n'avait été omis.
- La section 4.7 a été examinée et modifiée à la suite de commentaires indiquant qu'elle était trop technique ou qu'elle prêtait à confusion.
- Nous continuerons d'explorer de nouvelles façons d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion.
- Nous continuerons à privilégier l'accessibilité à l'emploi dans nos futurs travaux de planification.
- Les commentaires ont confirmé que l'approche actuelle est sur la bonne voie et nous continuerons à guider les prochaines étapes.

4.0 Domaines prioritaires en matière d'accessibilité

4.1 Emploi

YXE reconnaît que des obstacles à ses emplois peuvent encore exister pour les personnes handicapées. Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons continué à examiner nos pratiques actuelles liées à l'emploi afin de mieux comprendre où améliorer l'accessibilité.

Obstacle 1 :
L'accessibilité au sein des processus d'emploi et les pratiques en milieu de travail peut parfois manquer de clarté ou ne pas être toujours bien comprise par les candidats et les employés.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué à indiquer dans nos offres d'emploi et sur nos documents de candidature que des aménagements sont offerts tout au long du processus d'embauche et d'entrevue.
- Nous avons démontré notre engagement envers l'accessibilité et l'inclusion par l'entremise des médias sociaux et de communications externes afin de sensibiliser les futurs candidats.
- Nous continué à soutenir nos employés grâce à des mesures d'adaptation, en privilégiant la flexibilité et les besoins individuels.
- Nous avons examiné les descriptions de poste pour veiller à ce qu'elles reflètent fidèlement les exigences des postes et n'incluent aucun obstacle inutile.
- Nous avons continué à sensibiliser nos équipes afin de favoriser un environnement de travail plus inclusif.

4.2 Environnement bâti

Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons réalisé les progrès suivants afin d'éliminer les obstacles dans l'environnement bâti :

Obstacle 1 :
L'accessibilité n'était pas toujours prise en compte lors des premières étapes de la planification et de la conception.

Mise à jour sur les progrès :

- L'accessibilité est désormais prise en compte plus tôt lors des discussions relatives à la planification et à la conception des projets.
- Les questions d'accessibilité sont prises en compte lors des processus de permis de modification des installations afin de prévenir les obstacles avant que des modifications ne soient apportées.
- Les questions d'accessibilité étaient incluses lors des discussions préliminaires portant sur les futurs projets d'immobilisations et d'infrastructure.

- Des chaises d'évacuation ont été achetées et réparties dans les puits d'escalier à travers toute l'aérogare afin de faciliter les évacuations d'urgence accessibles.

Obstacle 2 :
La pièce dans laquelle les adultes peuvent se changer dans la zone publique est obsolète et sa rénovation est nécessaire.

Mise à jour sur les progrès :

- Les travaux de planification ont continué pour les nouvelles toilettes accessibles dans la zone publique avant la sécurité. Les plans prévoient des toilettes intégralement accessibles accompagnées d'une pièce où pourront se changer les adultes.
- Les toilettes situées avant la sécurité seront accessibles à celles et ceux qui voyagent ainsi qu'aux visiteurs présents sur le campus pour d'autres raisons.
- Des toilettes situées après la sécurité seront envisagées à l'avenir dans le cadre de futurs projets d'agrandissement.

Obstacle 3 :
Les dispositifs et les commodités d'accessibilité doivent être régulièrement examinés pour répondre à l'évolution des besoins.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué à revoir les sièges, les aménagements et les espaces publics pour répondre à une variété de besoins en matière d'accessibilité.
- Les questions d'accessibilité ont été incluses dans les discussions relatives aux zones publiques, y compris les espaces pour enfants et les zones de repos.

Obstacle 4 :
Certaines parties de l'aérogare peuvent s'avérer difficiles pour les passagers ayant besoin de plus d'espace ou d'une assistance pour se déplacer.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué à surveiller les zones les plus fréquentées et avons apporté des ajustements, dans la mesure du possible, afin d'améliorer la circulation des personnes et le confort.
- L'accessibilité continue d'être prise en compte lorsque nous envisageons des changements aux aménagements opérationnels.

Obstacle 5 :
la certification en matière d'accessibilité nécessite une attention constante.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons conservé jusqu'au 31 décembre 2025 notre certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Nous prévoyons une certification future après les travaux de rénovation majeurs de notre hall des arrivées en 2026/2027.
- Nous avons commencé à examiner les zones qui pourraient bénéficier d'améliorations dans le cadre de nos efforts vers une certification future.

4.3 Technologies d'information et de communication

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles :

Obstacle 1 :
Des mises à jour du site Web pourraient involontairement mener à la création d'obstacles à l'accessibilité.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué à collaborer avec un fournisseur tiers pour veiller à suivre les meilleures pratiques en matière d'accessibilité sur notre site Web.
- Nous avons élaboré un plan pour vérifier et améliorer régulièrement notre site Web pour rester conforme au niveau AA des WCAG 2.0 et offrir une expérience plus accessible à tous les utilisateurs.

Obstacle 2 :
Le système de sonorisation et les systèmes d'urgence doivent rester accessibles et efficaces.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué à travailler avec notre fournisseur de systèmes pour veiller à ce que le système de sonorisation et les systèmes de notification d'urgence (SNU) fonctionnent comme prévu.
- Nous avons vérifié sa facilité d'utilisation au long de l'année.
- Nous avons procédé à des mises à jour des processus du SNU afin d'en faciliter l'utilisation pour le personnel.
- Nous avons continué à examiner la manière dont les annonces sont diffusées afin d'en assurer la clarté et l'accessibilité.
- Nous avons déterminé que les écrans d'information des bagages (BIDS) actuels ne peuvent pas afficher de messages supplémentaires. Nous reviendrons sur la possibilité

de promouvoir nos services accessibles sur les BIDS à mesure que les plans relatifs au système audiovisuel du hall des arrivées progressent.

4.4 Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

Au cours de la période visée par le rapport, des progrès ont été réalisés concernant les obstacles suivants :

Obstacle 1 :
Il se peut que le personnel ne soit pas pleinement conscient des objectifs en matière d'accessibilité ou ne sache pas où trouver l'information connexe.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons terminé le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction et les avons envoyés à tous les membres du personnel avant de les publier en ligne.
- Nous avons continué à sensibiliser à la question de l'accessibilité grâce à des rappels réguliers et en l'incluant dans la planification des projets.
- Nous avons commencé à créer des ressources sur l'accessibilité, rédigées en langage clair, pour un usage interne.

Obstacle 2 :
La communication autour des services d'accessibilité manque parfois de clarté, ou ils ne sont pas toujours visibles pour les voyageurs.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué de privilégier une communication claire et simple dans nos messages publics et pour la signalisation.
- Nous avons installé des affiches relatives au programme « Hidden Disabilities Sunflower » au comptoir d'information et dans les espaces administratifs.
- Nous avons continué à offrir de l'information concernant les services accessibles sur notre site Web. Les voyageurs peuvent consulter cette information par téléphone, courriel, en ligne ou en personne.
- Nos bénévoles ont été formés sur les services accessibles offerts à l'Aéroport YXE de Saskatoon et ont aidé les voyageurs à accéder à ces services lorsqu'ils en avaient besoin.
- Les agents du contrôle de sécurité ont continué à offrir une aide à temps partiel aux personnes en situation de handicap. Ce service a été mis en avant par le personnel du comptoir d'information, le personnel de l'aéroport, ses partenaires et ses bénévoles.

- Nous avons continué nos activités en matière d'accessibilité, y compris l'engagement du personnel et des formations d'appoint, afin de mieux comprendre comment aider les personnes en situation de handicap et les orienter vers l'information appropriée.

4.5 Achat de biens, services et installations

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles :

Obstacle 1 :
L'accessibilité n'était pas toujours incluse lors des processus préliminaires d'approvisionnement.

Mise à jour sur les progrès :

- Les questions d'accessibilité ont été prises en compte dans les décisions relatives à l'approvisionnement, notamment avec l'achat de chaises d'évacuation afin de faciliter les évacuations d'urgence accessibles, ainsi que lors de la conception de la nouvelle signalisation directionnelle.
- Les questions d'accessibilité continuent d'être incluses dès les premières étapes des processus d'approvisionnement, y compris dans les appels d'offres, les demandes de devis, les contrats et les ententes.
- Nous continuons de faire en sorte que nos principes d'approvisionnement reflètent la Loi canadienne sur l'accessibilité, le Règlement canadien sur l'accessibilité et le RTAPH.

4.6 Conception et prestation de programmes et de services

Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons réalisé les progrès suivants afin d'éliminer les obstacles :

Obstacle 1 :
La formation sur l'accessibilité nécessite des mises à jour et un renforcement continus.
Mise à jour sur les progrès :

- Nous continuons de proposer une formation sur l'accessibilité grâce à des documents de l'Office des transports du Canada (OTC) et des contenus spécifiques à YXE.
- Nous avons procédé et continuons de procéder à des vérifications afin de garantir le respect de la formation pour l'ensemble du personnel, des partenaires et des locataires.
- Une séance de formation d'appoint en personne a été offerte au personnel de l'aéroport afin de renforcer la sensibilisation générale à l'accessibilité et de souligner l'importance de l'accessibilité dans les interactions de tous les jours.
- Une formation supplémentaire a été offerte au personnel concerné sur l'utilisation des chaises d'évacuation afin de soutenir la préparation aux situations d'urgence.

- Nous avons commencé à créer des documents de formation et de sensibilisation pour permettre au personnel de mieux comprendre l'accessibilité et l'appliquer dans leur travail au quotidien.
- Nous avons étudié un nouveau système de gestion de l'apprentissage afin d'appuyer la formation sur l'accessibilité.
- Nous avons élaboré un plan pour la formation et la sensibilisation en ligne du personnel au programme « Hidden Disabilities Sunflower ».
- Membre actif du groupe de travail sur l'accessibilité du CAC.

Obstacle 2 :
Les aéroports peuvent s'avérer être un environnement complexe pour certains voyageurs.

Mise à jour sur les progrès :

- Le programme de bénévolat de YXE continue de venir en aide aux passagers en les aidant à trouver leur chemin et en leur apportant une aide plus générale.
- Les bénévoles ont apporté leur aide durant les périodes de pointe, les perturbations et les événements.
- Nous continuons à privilégier un environnement accueillant et favorable pour tous les voyageurs et ne pas créer d'obstacle supplémentaire.

Obstacle 3 :
L'accès aux programmes de soutien émotionnel est limité.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué de collaborer avec Ambulance Saint-Jean pour soutenir le programme de zoothérapie canine. Bien que la disponibilité soit limitée, le programme demeure actif et continue d'aider les passagers dans la mesure des ressources disponibles.
- Du matériel promotionnel a été créé afin de mieux faire connaître le programme de zoothérapie canine et contribuer à faire venir d'autres équipes de zoothérapie canine au fil du temps.

Obstacle 4 :
Il peut être difficile de se tenir au courant des nouvelles pratiques en matière d'accessibilité.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons participé aux réunions mensuelles du groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada (CAC).

- Nous avons participé aux événements organisés par l'industrie afin d'encourager l'apprentissage et le partage des pratiques exemplaires.
- Nous avons étudié des rapports et de l'information en ligne afin de rester informés sur les pratiques et les mises à jour en matière d'accessibilité.

Obstacle 5 :
Les options d'aide prévoyage ne sont pas toujours cohérentes ou bien comprises.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons continué d'offrir des visites de familiarisation ponctuelles aux voyageurs handicapés et à leurs accompagnateurs.
- Nous avons continué d'examiner comment rendre l'expérience plus cohérente et accessible au fil du temps.

Obstacle 6 :
Les responsabilités et les exigences en matière d'accessibilité peuvent être complexes pour les différentes organisations opérant au sein de l'environnement aéroportuaire.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons offert des conseils à nos partenaires tiers afin de les aider à mieux comprendre et appliquer les exigences en matière d'accessibilité, contribuant ainsi à une approche plus cohérente dans l'ensemble de l'aéroport.

4.7 Transport

Depuis la publication de notre plan d'accessibilité, nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles :

Obstacle 1 :
Les sentiers et les aires de stationnement accessibles extérieurs peuvent s'avérer plus difficiles à utiliser selon les conditions météorologiques saisonnières.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons collaboré avec des entrepreneurs et le personnel pour vérifier régulièrement l'état des zones accessibles extérieures.
- Nous avons assuré le déneigement et l'entretien général des sentiers et des aires de stationnement afin de veiller à ce qu'ils restent sécuritaires et praticables toute l'année.

5.0 Autres progrès

Depuis la publication du plan d'accessibilité, nous avons pris des mesures supplémentaires pour faire d'YXE un lieu accueillant et inclusif, non seulement pour les voyageurs, mais également pour toutes les personnes qui y travaillent ou qui nous rendent visite.

5.1 Accessibilité dans le travail quotidien

Au cours de la période visée par ce rapport, l'accessibilité a fait partie du quotidien des employés à YXE et a été prise en compte dans la planification, les discussions et les prises de décisions de l'ensemble des équipes.

La question de l'accessibilité est de plus en plus prise en compte dans les prises de décision relatives à des projets, à la planification et aux opérations quotidiennes.

5.2 Apprendre des autres

Nous continuons de participer aux réunions virtuelles mensuelles et d'assister en personne aux événements organisés par l'industrie. Cela nous permet de tirer des enseignements des autres aéroports et organisations et de mettre ces enseignements en pratique lorsque cela s'avère pertinent.

Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons assisté :

- aux réunions du groupe de travail sur l'accessibilité du CAC
- à une réunion en personne du CAC à Ottawa
- Accessible Air Travel Forum (virtuellement)
- Conférence Empowering Accessibility: Building Disability Advocacy and Business Cases for Barrier-Free Airports (virtuellement)

5.3 Envisager les changements en tenant compte de l'accessibilité

Au cours de la période visée par ce rapport, nous avons réalisé des travaux internes dans le but de mieux comprendre les besoins et les opportunités futurs en matière d'accessibilité. Ces travaux incluaient notamment :

- l'examen des améliorations potentielles pour l'expérience offerte dans l'ensemble de l'aérogare.
- l'élaboration de prévisions internes en soutien à la planification à long terme.
- l'exploration de pratiques et de technologies émergentes.
- le développement d'outils de travail internes afin de mieux comprendre ce que signifient concrètement les exigences et comment elles s'appliquent aux activités aéroportuaires.

Ces travaux ont permis de renforcer la compréhension en interne des exigences en matière d'accessibilité, d'améliorer la planification pour les besoins à l'avenir et d'identifier les lacunes et les possibilités d'amélioration. La période visée par ce rapport a privilégié l'apprentissage, la sensibilisation et l'identification de moyens pratiques pour favoriser l'intégration de l'accessibilité dans les opérations quotidiennes.

5.4 Amélioration continue

Nous continuons de privilégier les améliorations modestes et concrètes susceptibles d'avoir un effet réel sur l'expérience des passagers. Ces améliorations contribuent à une expérience plus cohérente et accueillante pour tous les voyageurs.

6.0 Conclusion

À l'Aéroport YXE de Saskatoon, nous avons consacré la période visée par ce rapport à mettre en place une base solide pour l'accessibilité. Notre travail a privilégié l'apprentissage : approfondir notre compréhension des normes et des règlements en matière d'accessibilité et partager ces connaissances avec l'ensemble de notre organisation.
Nous nous sommes consacrés à garder la question de l'accessibilité au premier plan par le biais de rappels réguliers, de discussions et en l'intégrant dans les décisions prises au quotidien. Cela comprenait le fait de renforcer l'idée selon laquelle l'accessibilité consiste avant tout à faire ce qu'il faut et à créer un environnement où tout le monde se sent soutenu.

Nous avons aussi tourné notre regard vers l'avenir. Cela comprenait l'identification des obstacles potentiels, l'exploration des secteurs où des améliorations pourraient être apportées et le fait de réfléchir à un meilleur moyen d'intégrer l'accessibilité dans la planification future.

En parallèle, nous avons privilégié les améliorations modestes, mais concrètes. En prenant des décisions réfléchies et en prenant des mesures concrètes, nous continuons de trouver de nouvelles façons d'améliorer l'expérience des passagers grâce à des moyens simples, mais percutants.

Nous comprenons que l'accessibilité est un processus continu. Nous continuerons d'apprendre, d'examiner nos progrès et de chercher de nouvelles possibilités de nous améliorer.

Nous invitons donc les voyageurs, les employés et les partenaires à nous faire part de leurs expériences. Les commentaires nous aident à comprendre ce qui fonctionne bien et ce que nous pouvons améliorer.

Ensemble, nous nous efforçons d'offrir une expérience plus accessible et accueillante à YXE pour tous.